

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap
Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel
Intervening (Studi Pada Pengguna Go-Jek Di Kota Semarang)**

SRI HARTATIK

(Pembimbing : DR Yohan Wismantoro, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201302922 @mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tingginya persaingan antar perusahaan dan perkembangan teknologi sekarang ini memberi dampak perkembangan dibidang jasa , yang sekarang ini menjadi lebih praktis dengan memadukan teknologi berbasis aplikasi dengan jasa transportasi umum, dimana antar perusahaan berlomba untuk memberikan performa yang tinggi dengan tujuan mendapatkan kepercayaan dari penggunanya. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis variabel kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap customer loyalty dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening (studi pada pengguna Go-Jek di kota Semarang). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, yang dibagikan kepada pengguna Go-Jek di kota Semarang. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah non probability sampling, dengan salah satu metodenya adalah purposive sampling. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan, harga dan promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan variabel promosi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Go-Jek Go-Jek di kota Semarang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

The Influence of Service Quality, Price and Promotion on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variables (Study on Customer of Go-Jek in Semarang City)

SRI HARTATIK

(Lecturer : DR Yohan Wismantoro, SE, MM)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201302922 @mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The high competition between companies and technological developments nowadays make an influence in the field of developmental services, which now is becoming more practical with integrating technology based applications with public transport services, where companies compete to provide high performance with the goal of getting the trust of its users. The purpose of this research is to analyze the variables of service quality, price and promotion on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable (study on customer of Go-Jek in Semarang City). The technique of data collection of this research used questionnaires that are distributed to customer of Go-Jek in Semarang City. Sampling technique used non-probability sampling, with one of method is purposive sampling. Data were analyzed by using Structural Equation Modeling (SEM). The research showed that the service quality, price and promotion has a positive and significant influence on customer satisfaction and service quality, price and customer satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty. While the promotion variables does not affect on customer loyalty of Go-Jek in Semarang City.

Keyword : Service Quality , Price, Promotion, Customer Satisfaction and Customer Loyalty